ORIGINALE

DETERMINA DEL DIRETTORE GENERALE

DELL'AGENZIA TERRITORIALE DELLA REGIONE PUGLIA

PER IL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI

DETERMINA n. 92 del 17-04-2026

OGGETTO: **Approvazione della Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ex art 5 TQRIF allegato alla delibera n. 15/2022/R/Rif e ss.mm.ii. attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, spazzamento e lavaggio strade, raccolta e trasporto rifiuti urbani- Ambito tariffario Comune di Ordona.**

CIG:

IL DIRETTORE GENERALE

VISTI

- il D.lgs. 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e ss.mm. e ii.;
- il D.lgs. 23 dicembre 2022, n. 201 recante "*Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica";*
- la deliberazione ARERA 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/Rif "*Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati*" integrata con le modifiche apportate con le deliberazioni nn. 15/2022/R/Rif e 386/2023/R/Rif;
- la deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n. 15 "*Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani*" ed il relativo allegato A) "*Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani TQRIF*" versione integrata con le modifiche apportate dalla deliberazione n. 374/2025/R/Rif;
- la L.R. 20 agosto 2012, n. 24 *"Rafforzamento delle pubbliche funzioni nell'organizzazione e nel governo dei Servizi pubblici locali*", così come modificata dalla L.R. 4 agosto 2016, n. 20 "*Disposizioni in materia di gestione del ciclo dei rifiuti. Modifiche alla legge regionale 20 agosto 2012, n. 24 (Rafforzamento delle pubbliche funzioni nell'organizzazione e nel governo dei servizi pubblici locali*)", ha stabilito che per l'esercizio associato delle funzioni pubbliche relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani, previste dal D.lgs. 152/2006 e già esercitate dalle Autorità d'ambito territoriali ottimali quali forme di cooperazione degli enti locali, è istituita quale organo unico di governo una agenzia denominata "*Agenzia territoriale della Regione Puglia per il servizio di gestione dei rifiuti*";

PREMESSO CHE

- l'art. 1, comma 527, della legge 205/17, "*al fine di migliorare il sistema di regolazione del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, per garantire accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sull'intero territorio nazionale nonché adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione, armonizzando gli obiettivi economico-finanziari con quelli generali di carattere sociale, ambientale e di impiego appropriato delle risorse, nonché di garantire l'adeguamento infrastrutturale agli obiettivi imposti dalla normativa europea", ha assegnato all'Autorità funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani e assimilati, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95*"; inoltre, la predetta disposizione, espressamente attribuisce all'Autorità, tra le altre, le funzioni di: "*definizione dei livelli di qualità dei servizi, sentiti le Regioni, i gestori, le associazioni dei consumatori, nonché la vigilanza sulle modalità di erogazione dei servizi*" (lett. b); "*diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dell'utenza"* (lett. c); "*tutela dei diritti degli utenti [...]*" (lett. d);
- con la deliberazione n. 444/2019/R/Rif e ss.mm.ii. e il relativo Allegato A recante il "*Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani*" (di seguito: TITR) l'Autorità ha definito i contenuti informativi minimi obbligatori ed omogenei su tutto il territorio nazionale che devono essere garantiti dai gestori all'utente del servizio;
- il DM 7 aprile 2025 individua i Criteri Ambientali Minimi (CAM) che le stazioni appaltanti devono inserire nella procedura selettiva per l'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono ai sensi del Codice dei Contratti pubblici;
- con deliberazione del 18 gennaio 2022 n. 15 l'ARERA ha introdotto: un set di obblighi di servizio, valido per tutte le gestioni, al fine di garantire prestazioni minime omogenee sull'intero territorio nazionale; indicatori e relativi standard generali di qualità differenziati sulla base del livello qualitativo effettivo delle gestioni; meccanismi incentivanti di premi e penalità in grado di incoraggiare percorsi di miglioramento delle performance conseguite dai gestori, valutando per la copertura dei relativi oneri, al pari di quanto avvenuto in altri settori regolati, l'adozione di un sistema di riconoscimento dei premi basato su logiche di tipo perequativo su base nazionale; la facoltà per l'Ente territorialmente competente, in ragione delle maggiori informazioni sulle specificità territoriali in suo possesso, di prevedere obblighi di servizio e standard qualitativi ulteriori e/o migliorativi rispetto a quelli minimi previsti sull'intero territorio nazionale; obblighi di registrazione dei dati relativi agli indicatori adottati e connessi obblighi di comunicazione all'Autorità, finalizzati al monitoraggio delle prestazioni rese dai gestori e alla verifica della compliance regolatoria; inoltre, al fine di agevolare gli utenti nell'accesso alle informazioni inerenti alla qualità del servizio, il documento ha prospettato l'introduzione dell'obbligo generale, valevole anche in presenza nel medesimo ambito tariffario di più soggetti gestori, di adozione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani recante, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi eventualmente previsti dall'Ente territorialmente competente al fine di agevolare gli utenti nell'accesso alle informazioni inerenti alla qualità del servizio. Le misure prefigurate sono state declinate sulla base di una Matrice a quattro Schemi regolatori, con obblighi di servizio e standard generali di qualità differenziati in relazione allo Schema regolatorio di appartenenza, come individuato dall'Ente territorialmente competente sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione, determinato in ragione delle prestazioni previste nel/i Contratto/i di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti;

- l'art. 2 comma 1 del TQRIF ha previsto che "*Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente TQRIF tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo";*
- l'art. 5 del citato TQRIF prescrive "*L'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, di cui al precedente comma 5.1 deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono, deve essere conforme alle disposizioni del presente TQRIF, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente";*
- ai sensi dell'art. 10 bis, della L.R. 24/2012 la Giunta Regionale con deliberazione n. 1717 del 29 novembre 2023, ha nominato l'Avv. Angelo Pansini quale Direttore Generale dell'Agenzia territoriale della Regione Puglia per il servizio di gestione dei rifiuti; l'art. 10 bis della legge regionale n. 24/2012, così come modificata dalla legge regionale n. 20/2016, stabilisce che il direttore ha la responsabilità della gestione tecnica, amministrativa e contabile dell'Ager e ai sensi dell'art. 7 dello Statuto spettano tutti i compiti compresa l'adozione degli atti e dei provvedimenti che impegnano l'Agenzia verso l'esterno;
- con determina n 163 del 30 aprile 2022 AGER nella sua qualità di Ente Territorialmente Competente ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 comma 1 TQRIF individuava il posizionamento della gestione nello SCHEMA I della matrice di cui alla tabella dell'art. 3 TQRIF per il Comune di Ordona, autonomo ambito tariffario, comunque fatti salvi gli obblighi ed i livelli qualitativi previsti nei Contratti di servizio e nella Carta della qualità vigenti.

CONSIDERATO CHE

1. Il Comune di Ordona, quale gestore dell'attività di gestione delle tariffe e la società TEKNOSERVICE in qualità di gestore dello spazzamento e lavaggio strade raccolta e trasporto, hanno predisposto e trasmesso, ciascuno per i servizi di propria competenza, la Carta della Qualità;
2. Alla luce della documentazione trasmessa, previa verifica della conformità al TQRIF sulla base dello schema regolatorio individuato, si è proceduto alla integrazione in un unico testo coordinato dei contenuti della Carte della Qualità predisposte dai precitati gestori.

DETERMINA

Per tutte le motivazioni esposte in narrativa e che qui s'intendono richiamate per formarne parte integrante e sostanziale;

1. DI APPROVARE, ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 comma 1 TQRIF allegato alla delibera ARERA n. 15/2022 e ss.mm.ii., la Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per l'ambito tariffario autonomo del Comune di Ordona;

2. DI TRASMETTERE il presente provvedimento unitamente alla Carta della Qualità del Servizio al Comune di Ordona ed alla società Teknoservice rispettivamente nella qualità di gestore dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti e gestore dello spazzamento e lavaggio strade , raccolta e trasporto rifiuti, affinché provvedano agli adempimenti previsti dalla normativa vigente adottando i relativi provvedimenti di loro competenza ed in particolare, secondo quanto prescritto dall'art. 5 comma 2 TQRIF, provvedano alla pubblicazione ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 TITR sul sito web dei precitati gestori della Carta della Qualità del servizio approvata;
3. DI TRASMETTERE il presente provvedimento unitamente alla Carta della Qualità del servizio all'ARERA in ottemperanza a quanto prescritto dalla delibera n. 15/2022 e dall'allegato TQRIF;
4. DI PUBBLICARE la presente Determina sul sito istituzionale dell'Agenzia territoriale della Regione Puglia per il servizio di gestione dei rifiuti www.ager.puglia.it nella sezione "Amministrazione trasparente", sottosezione "Provvedimenti", nonché nella sezione "Provvedimenti Direttore Generale".

Avverso il presente provvedimento è ammesso ricorso nelle forme e nei termini previsti dalla legge.

Bari, 17 aprile 2026

Estensore dell'Atto:
Veronica Monachino

ANGELO
PANSINI
17.04.2026
14:48:47
GMT+01:00

Il Direttore Generale
Avv. Angelo Pansini

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi dell'art. 21 D .Lgs 82/2005 e successive modifiche ed integrazioni.